

Kunst van het vragenstellen, professionaliseringsdag

Gespreksleiders Dialoog en Ethiek 11 juni 2024

Jessica Vuijk, Ariane van Heijningen, 2024

De basis van de kunst van het vragenstellen is de opvatting dat alle wijsheid in mensen zelf zit (Socrates was daarvan overtuigd). Deze wijsheid zit diep in ieder van ons. Alleen ligt er een berg van opvattingen, meningen, veronderstellingen, zorgen en angsten op. Denk aan de wasmand na een fijne, lange vakantie. Door vragen te stellen werk je je langzaam door die wasmand heen en dan ontvouwt zich wijsheid. Wijsheid laat zich zien: je ziet bijvoorbeeld mensen in de lach schieten of hun ogen gaan stralen of ze gaan er goed voor zitten.

Als gespreksleider kun je helpen deze wijsheid naar boven te halen door het stellen van vragen.

10 gouden tips

In het boekje 'Vraag Raak' van Kristof van Rossem staan 10 gouden tips voor de goede vragensteller. Deze tips zijn een heel goede basis. We maken dankbaar gebruik van het werk van Kristof en we kunnen het boekje, van harte aanbevelen. We hebben hieronder een vertaling gemaakt voor jouw praktijk als gespreksleider Dialoog en Ethiek.

1. Formuleer steeds één vraag

Een vraag per keer stelt je in staat om volledig aandacht te hebben voor de reactie van de ander. Misschien doe je het wel eens: "En, hoe was de vergadering gister? Ging het goed? Heb je je punt kunnen maken? Wie waren er eigenlijk bij?". Waar zal de gesprekspartner nu beginnen?

Wanneer je één vraag stelt, breng je focus aan in je gesprek en maak je het je gesprekspartner een stuk gemakkelijker. Je kunt beginnen met 'Hoe was de vergadering gister?'. En dan zegt je gesprekspartner hoogstwaarschijnlijk 'Goed, was een fijne vergadering' (Of een negatieve variant hiervan). De volgende vraag kan dan zijn, 'Wat was goed?'. Zie verder onder het kopje *doorvragen*.

2. Formuleer je vraag zo eenvoudig mogelijk

Wanneer je de vraag kort en eenvoudig stelt, is het gemakkelijker om te antwoorden. Maar we zijn wel eens geneigd de vraag moeilijk te formuleren, met als risico dat je vraag niet begrepen wordt. Je wilt graag dat de deelnemers nadenken over het antwoord op de vraag en niet over de vraag zelf. Bijvoorbeeld 'Zou het mogelijk zijn om dit ook in de empirische werkelijkheid te toetsen?', of je vraagt 'Kun je een voorbeeld geven?'.

3. Formuleer je vraag zo kort mogelijk

Een kenmerk van een goed gestelde vraag is dat de deelnemer deze kan onthouden. (En stel dat je deze vraag op de flipover schrijft: hoe fijn is het wanneer de vraag kort geformuleerd is?) Bijvoorbeeld: wat is je verantwoordelijkheid als ouder gezien het feit dat je de leiding hebt over twee pubers die moeite hebben om hun eigen weg in het leven te vinden?'. Beter is: 'Wat is je verantwoordelijkheid als ouder van twee pubers?' Een richtlijn is dat de vraag niet langer moet zijn dan 10 woorden.

4. Introduceer geen nieuwe concepten

Blijf zoveel mogelijk bij de woorden van de deelnemer, hou jezelf tegen om in te vullen. Oftewel, wees een echoput! Weerkaats de woorden van de ander. Als je woorden overneemt dan ervaart de deelnemer dat je luistert. Voordeel is ook dat je geen last hebt van je eigen denken. Dit wordt ook letterlijk luisteren of schoon luisteren genoemd. (Overigens is dit niet gemakkelijk, want voor je het weet ben je voor de ander aan het denken).

Bijvoorbeeld: 'Ik ben bang om voor mezelf op te komen'. Wanneer je *niet* bij de woorden van de ander blijft dan vraag je bijvoorbeeld: 'Wat is de oorzaak jouw onzekerheid?' Beter is: 'Waarom ben je bang?'

5. Stel open vragen

Open vragen zijn vragen waarbij de deelnemer alle vrijheid voelt om te antwoorden. Dat kan dus ook 'ja' of 'nee' zijn. Je vraagt door naar de reden van de 'ja' of 'nee'. In een open vraag loop je het risico dat mensen andere antwoorden geven dan waar je naar op zoek bent, en dat is dus de bedoeling 😊. Een gesloten vraag duwt de deelnemer in een bepaalde richting, deze vragen zijn vaak suggestief of retorisch. Heeft ook voordelen, want je kunt mensen voor jouw kant winnen, Maar dat past niet in een dialoog.

6. Luister meer dan je praat

De bron van de kunst van het vragenstellen is de kunst van het luisteren. Luisteren betekent vooral stil zijn en aanvaarden dat elke zin die de ander zegt anders zal zijn dan je denkt. De deelnemer onderzoekt gedachten en ideeën, dat gaat met horten en stoten, is rafelig en onaf. Je helpt het proces van denken door stil te zijn. Daarmee zal de spreker zich gerespecteerd voelen en dat is een belangrijke voorwaarde om te kunnen werken met het denken van de ander. En... laat stiltes vallen. Vul ze niet op. Er komt vanzelf een reactie van de ander. Echt.

7. Wees alert en vrij in je vraagstelling

Stel dat een deelnemer zegt: 'Ja, dat ligt allemaal erg gevoelig, dat weet je.' Nu kun je als vraagsteller meegaan in het voelen, want vaak weet je ook dat er kwesties gevoelig liggen. Zeker als je al een tijdje mee doet in de Rijksoverheid, dan ben jij je zeer bewust van alle gevoeligheden. Daardoor zou kun je denken 'Ja, inderdaad' of je voelt schroom om door te vragen (alsof jij niet weet dat de kwestie gevoelig ligt). Of de deelnemer is heel emotioneel en je vraagt je af of het gepast is om door te vragen.

Je basishouding is nieuwsgierigheid en je bent oprecht geïnteresseerd in wat de ander denkt over deze kwestie. Vraag door, ook als je denkt dat je het al weet. En wanneer er grote emoties meedoen, vraag of de deelnemer door kan met het onderzoek.

Jessica en Ariane worden heel enthousiast bij grote emoties, daar zit een schat aan informatie in. Ze checken vervolgens bij de deelnemer of hij of zij deze wil onderzoeken. Door hun enthousiasme begint de deelnemer de emotie vaak ook als informatiebron te zien, in plaats van iets ongemakelijks dat weggepoetst moet worden. Wanneer de deelnemer niet meer kan praten, wacht dan even .. de meeste emoties duren maximaal 90 sec.. maar lees tip 8 ook nog even.

8. Zorg voor emotioneel comfort van je gesprekspartner

Wat je ook wilt bereiken met je vragen, het is belangrijk dat de deelnemer de denkstap zet, en niet jij. Er moet dus vrijheid zijn om dat te doen. Een deelnemer voelt deze vrijheid niet als hij onder druk wordt gezet. Je zorgt voor een open en uitnodigende houding. Je geeft daarmee het gevoel aan de persoon dat hij er helemaal mag zijn. Want je bent met elkaar het denken aan het onderzoeken en daarin kan alles in onderzoek worden gebracht.

9. Respecteer je eigen vraag

Het komt vaak voor dat wanneer er een vraag wordt gesteld, deze niet wordt beantwoord. In onze gesprekken over ambtelijk activisme kwam het regelmatig voor. Bijvoorbeeld, vraag: 'Mag ik mezelf uitspreken?' Antwoord: 'Je moet jezelf kunnen zijn'. Vaak reageren gesprekspartners op een vraag, maar geven ze geen antwoord - 'je uitspreken' en 'jezelf zijn' horen niet per se bij elkaar. Als je erop gaat letten, zul je merken dat je het zelf vermoedelijk ook regelmatig doet. Wanneer het vaak gebeurt, dan heb je kans dat je langs elkaar heen zit te praten. Het eenvoudigst is om je gesprekspartner te onderbreken en de vraag te herhalen.

10. Denk goed na over inleidingen van vragen

Vragen met een lange inleiding zijn vaak geen vragen. Deelnemers maken van de gelegenheid gebruik om aan te tonen dat ze kennis over het onderwerp hebben. Of het is een verkapte manier om de eigen mening op tafel te leggen, vaak wordt deze mening afgesloten met '...', 'toch?'.

Soms kan het ook dienen om het pad naar een moeilijke vraag te vereffenen. Maar dan nog, vaker maakt de inleiding de spannende vraag dan nóg gevoeliger, dan dat de vraag door de inleiding de lichtheid van een open onderzoek mee krijgt

Kortom: Hou je vragen kort, hou het bij de woorden van de ander en zorg dat ze antwoord geven op je vraag!

Doorvragen

Misschien herken je de volgende situatie. Je gesprekspartner vertelt een verhaal en zegt op een gegeven moment concluderend 'Ja, dat is gewoon zo'. Dit lijkt een soort concluderende uitspraak en daarmee eindigt het onderzoek – lijkt het. Je kunt vragen of je gesprekspartner wat kan vertellen over 'gewoon' of 'zo'? En dan eens kijken wat er gebeurt in het denken.

Het grootste goud vind je in tussenwoordjes: misschien, dus, men, soms, gewoon, eigenlijk, we, etc. Het zijn de kleinste woordjes maar er zit een schat aan informatie in. Bijvoorbeeld 'Nou misschien is het eigenlijk toch wel een goed idee, wellicht'. Denk je dat de spreker het idee goed vindt? Waar ga je beginnen met doorvragen?

Je kunt heel goed doorvragen naar woorden die mensen in een zin gebruiken. Woorden die generalistisch zijn, zoals professioneel, samenwerken, vakmanschap, integriteit of de bedoeling. Dit soort woorden worden te pas en te onpas gebruikt, maar wat het woord voor iemand betekent, verschilt enorm.

Ga met deze tips onder de arm oefenen, waarschuw je gesprekspartner dat je ermee bezig bent en smul van de antwoorden!

1. Formuleer steeds één vraag
2. Formuleer je vraag zo eenvoudig mogelijk
3. Formuleer je vraag zo kort mogelijk
4. Introduceer geen nieuwe concepten
5. Stel open vragen
6. Luister meer dan je praat
7. Wees alert en vrij in je vraagstelling
8. Zorg voor emotioneel comfort van je gesprekspartner
9. Respecteer je eigen vraag
10. Denk goed na over inleidingen van vragen

Ariane van Heijningen is praktisch filosoof, organisatieadviseur en socratisch coach. Ze geeft trainingen en keynotes over de kunst van het vragen stellen. In november 2024 komt haar boek 'Goedbedoeld moeilijk maken – hét boek voor coaches en iedereen die levensveranderende gesprekken wil voeren.' uit bij Boom uitgeverij.

Jessica Vuijk is veranderkundige en werkt als gespreksleider en trainer bij de Rijksoverheid vanuit het programma Dialoog en Ethiek. Ze is gespecialiseerd in groepsdynamica en gesprekstechnieken met een speciale liefde voor socratische dialogen en morele beraden.